

(19)日本国特許庁 (J P)

(12) 公 開 特 許 公 報 (A)

(11)特許出願公開番号

特開2001-256342

(P2001-256342A)

(43)公開日 平成13年9月21日(2001.9.21)

(51)Int.Cl. ⁷	識別記号	F I	テ-マ-ト*(参考)
G 0 6 F 17/60	1 7 2	G 0 6 F 17/60	1 7 2 5 B 0 4 9
	3 1 8		3 1 8 H 5 B 0 8 5
15/00	3 3 0	15/00	3 3 0 G

審査請求 未請求 請求項の数9 O L (全 20 頁)

(21)出願番号 特願2000-67549(P2000-67549)

(22)出願日 平成12年3月10日(2000.3.10)

(71)出願人 000005108

株式会社日立製作所

東京都千代田区神田駿河台四丁目6番地

(72)発明者 菅 政之

神奈川県海老名市下今泉810番地 株式会
社日立製作所P C事業部内

(72)発明者 國正 興一

神奈川県海老名市下今泉810番地 株式会
社日立製作所P C事業部内

(74)代理人 100078134

弁理士 武 顕次郎

最終頁に続く

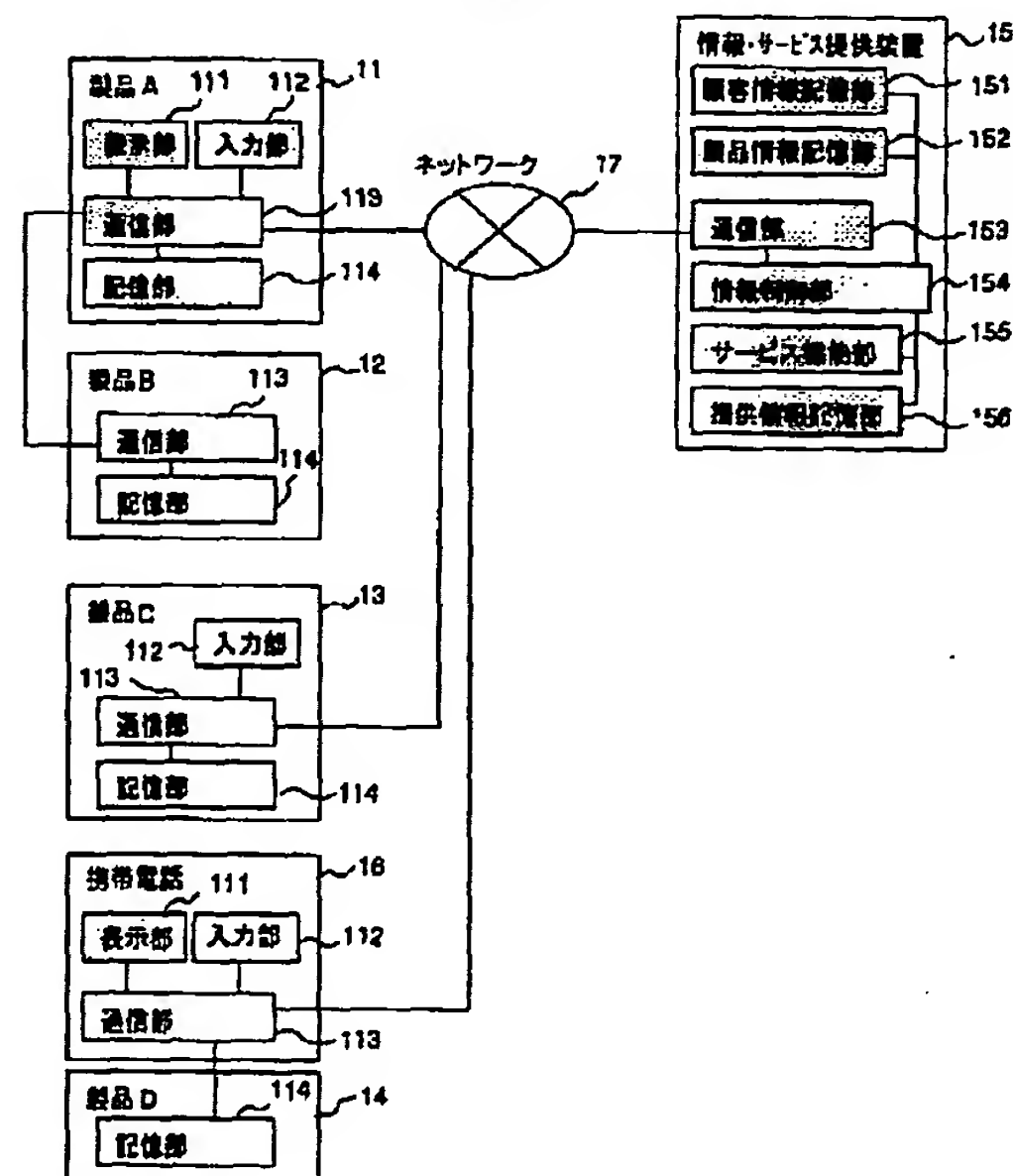
(54)【発明の名称】 販売促進・保守サービスシステム

(57)【要約】

【課題】 販売製品のエンドユーザに関する情報を確実に獲得、管理することができ、製品の利用者に対して、より高いサービスを行うことを可能にする。

【解決手段】 情報・サービス提供装置15と製品を所持する顧客側装置11~14とが通信回線により接続されて、情報・サービス提供装置が、製品販売先の顧客情報を獲得し、顧客に対する情報提供、保守等のサービスを行う。前記顧客側装置は、記憶部114、通信部113、表示部112、入力部111を備える製品、あるいは、記憶部、通信部、表示部、入力部のうち少なくとも記憶部を備える製品と、通信部、表示部、入力部のうち、前記製品に備えられていない機能部を有する装置とにより構成され、前記記憶部が、情報・サービス提供装置への接続のためのアドレス、暗号鍵あるいはパスワードの情報を記憶しており、顧客側装置は、記憶部内の前記情報に基づいて情報・サービス提供装置にアクセスして情報、サービスの提供を受ける。

図1



【特許請求の範囲】

【請求項1】 情報・サービス提供装置と製品を所持する顧客側装置とが通信回線により接続されて、情報・サービス提供装置が、製品販売先の顧客情報を獲得し、顧客に対する情報提供、保守等のサービスを行う販売促進・保守サービスシステムにおいて、前記顧客側装置は、記憶部、通信部、表示部、入力部を備える製品、あるいは、記憶部、通信部、表示部、入力部のうち少なくとも記憶部を備える製品と、通信部、表示部、入力部のうち、前記製品に備えられていない機能部を有する装置とにより構成され、前記記憶部が、情報・サービス提供装置への接続のためのアドレス、暗号鍵あるいはパスワードの情報を記憶しており、顧客側装置は、記憶部内の前記情報に基づいて情報・サービス提供装置にアクセスすることを特徴とする販売促進・保守サービスシステム。

【請求項2】 前記製品の記憶部は、その製品に個別に付与された情報を記憶しており、顧客側装置は、製品に個別に付与された情報に基づいて、その製品に関する情報を取得することを特徴とする請求項1記載の販売促進・保守サービスシステム。

【請求項3】 前記顧客側装置から製品を所持している顧客に関する情報を入力することにより、前記情報・サービス提供装置は、その製品の情報と顧客に関する情報とを対応付けて登録・管理することを特徴とする請求項1または2記載の販売促進・保守サービスシステム。

【請求項4】 前記情報・サービス提供装置は、前記顧客に関する情報と、製品に関する情報とを個別に保持し、これらの情報の関連を管理することを特徴とする請求項3記載の販売促進・保守サービスシステム。

【請求項5】 前記情報・サービス提供装置は、顧客側装置からアクセスされたとき、その顧客に関する情報がすでに登録されているか否かを確認し、登録されていない場合、顧客に関する情報の入力を促す表示情報を顧客側装置に送信することを特徴とする請求項3または4記載の販売促進・保守サービスシステム。

【請求項6】 前記情報・サービス提供装置は、顧客側装置からアクセスされたとき、顧客側装置から入力された顧客自身のパスワード情報または顧客の身体的特徴に関する情報と、事前に登録された情報とが一致しているか否かを確認し、一致している場合に、情報・サービスの提供を行うことを特徴とする請求項3、4または5記載の販売促進・保守サービスシステム。

【請求項7】 前記情報・サービス提供装置は、顧客が所持する製品の数に応じて提供する情報あるいはサービスのグレードを変更することが可能であることを特徴とする請求項3ないし6のうちいずれか1記載の販売促進・保守サービスシステム。

【請求項8】 前記情報・サービス提供装置は、前記製品が複数の顧客により順に所持された場合、その顧客履歴に基づいて提供する情報あるいはサービスのグレード

を変更することが可能であることを特徴とする請求項3ないし7のうちいずれか1記載の販売促進・保守サービスシステム。

【請求項9】 前記情報・サービス提供装置は、顧客側装置からある製品の盗難が報告されたとき、その盗難情報を前記製品情報の中に登録し、その製品を含んで構成される顧客装置からアクセスが行われたとき、事前に登録された部所への連絡することを特徴とする請求項3ないし7のうちいずれか1記載の販売促進・保守サービスシステム。

【発明の詳細な説明】**【0001】**

【発明の属する技術分野】 本発明は、販売促進・保守サービスシステムに係り、特に、個々の製品毎にその個別情報を用意し、この個別情報と顧客情報とをリンクさせて、顧客に対する情報提供、保守等のサービスを行うことを可能にした販売促進・保守サービスシステムに関する。

【0002】

【従来の技術】 従来、商品としての製品の顧客への販売は、中間販売店を介して行われ、その後の顧客に対する情報提供、保守等のサービスのための顧客情報は、中間販売店を介して、あるいは、製品に添付された葉書等による応答により得ているのが一般的であった。一方、近年、eビジネス社会の進展に伴い、中間販売店を介することなく商品としての製品を直接顧客に販売し、その後の顧客に対する情報提供、保守等のサービスを行っていかねばならない販売システムが構築されつつある。そのため、製品の供給側は、製品の種類を問わず、エンドユーザである顧客の情報の獲得、管理、活用を行うことが、事業の拡大のために重要となってきた。

【0003】

【発明が解決しようとする課題】 しかし、前述した中間販売店を介した顧客情報の獲得、葉書等の返送による顧客情報の獲得は、葉書等の返送が行われない場合が多く、その獲得が困難であった。また、中間販売店を介することなく商品としての製品を直接顧客に販売した場合の顧客情報の獲得のための確実な手段は、現時点で知られていない。

【0004】 本発明の目的は、前述した顧客情報の獲得の困難性を解決し、製品を販売した後、製品提供者側が、途中の中間販売店の有無に係わりなく確実に製品のエンドユーザに関する情報を獲得、管理することができ、製品の利用者が、従来の葉書等のアンケートに答える等の場合より高いサービスを受けることができるようにした販売促進・保守サービスシステムを提供することにある。

【0005】

【課題を解決するための手段】 本発明によれば前記目的は、情報・サービス提供装置と製品を所持する顧客側装

置とが通信回線により接続されて、情報・サービス提供装置が、製品販売先の顧客情報を獲得し、顧客に対する情報提供、保守等のサービスを行う販売促進・保守サービスシステムにおいて、前記顧客側装置は、記憶部、通信部、表示部、入力部を備える製品、あるいは、記憶部、通信部、表示部、入力部のうち少なくとも記憶部を備える製品と、通信部、表示部、入力部のうち、前記製品に備えられていない機能部を有する装置とにより構成され、前記記憶部が、情報・サービス提供装置への接続のためのアドレス、暗号鍵あるいはパスワードの情報を記憶しており、顧客側装置が、記憶部内の前記情報に基づいて情報・サービス提供装置にアクセスして、情報、サービスの提供を受けるようにすることにより達成される。

【0006】また、前記目的は、前記顧客側装置から製品を所持している顧客に関する情報を入力することにより、前記情報・サービス提供装置が、その製品の情報と顧客に関する情報とを対応付けて登録・管理し、顧客側装置からアクセスされたとき、顧客側装置から入力された顧客自身のパスワード情報または顧客の身体的特徴に関する情報と、事前に登録された情報とが一致しているか否かを確認し、一致している場合に、情報、サービスの提供を行うことにより達成される。

【0007】

【発明の実施の形態】以下、本発明による販売促進・保守サービスシステムの実施形態を図面により詳細に説明する。

【0008】図1は本発明の一実施形態による販売促進・保守サービスシステムの構成を示すブロック図である。図1において、11～14は製品A～D、15は情報・サービス提供装置、16は携帯電話、17はネットワーク、111は表示部、112は入力部、113、153は通信部、114は記憶部、151は顧客情報記憶部、152は製品情報記憶部、154は情報制御部、155はサービス機能部、156は提供情報記憶部である。

【0009】図1に示す本発明の実施形態による販売促進・保守サービスシステムにおいて、製品A11～D14は、顧客に購入された製品であり、これらの製品は、少なくとも、自製品の製品番号（その製品の種類等を含む）が予め記録されている記憶部114を有しているものとする。図示例において、製品A11は、表示部111、入力部112、通信部113、記憶部114を備えて構成される製品であり、例えば、パーソナルコンピュータ（PC）、タッチパネルによる入力機構を備えたテレビ等である。製品D14、B12、C13は、記憶部114のみを備えたもの、さらに通信部113を備えたもの、さらに入力部112を備えたものであり、通常、家庭内等で使用される電気機器、ガス機器等の製品に本発明のために入力部112、通信部113、記憶部11

4のうちの少なくとも記憶部114を設けたものである。

【0010】携帯電話16は、表示部111、入力部112、通信部113を備えたよく知られたものであり、記憶部114だけしか備えない製品D14の製品番号を情報・サービス提供装置15に送信し、サービス情報を受け取る等のために使用される。以後、前述したような製品を含む顧客側の装置を顧客側装置と呼ぶこととする。顧客側装置は、前述の説明から判るように、記憶部、通信部、表示部、入力部を備える製品、あるいは、記憶部、通信部、表示部、入力部のうち少なくとも記憶部を備える製品と、通信部、表示部、入力部のうち、前記製品に備えられていない機能部を有する装置とにより構成される。

【0011】前述したように構成される製品のうち記憶部114以外に通信部113、入力部112を備える製品は、それらの通信部113を使用し、インターネット等の公衆通信回線を介して製品提供者側が持つ情報・サービス提供装置15と接続することが可能であり、自製品の製品番号を情報・サービス提供装置15に送信し、サービス情報を受け取ることができる。

【0012】また、製品提供者側が持つ情報・サービス提供装置15は、製品提供者側のサーバに構築されており、顧客情報記憶部151と、製品情報記憶部152と、通信部153と、情報制御部154と、サービス機能部155と、提供情報記憶部156とを備えて構成されている。顧客情報記憶部151は、サービスを受けようとする製品を持つ顧客からの要求により、その顧客の個々の情報を管理する顧客ページを作成し、それらの多数の顧客ページを顧客データベース（DB）として記憶している。製品情報記憶部152は、製品提供者が提供している各種製品の製品番号毎に設けられている多数の製品ホームページを製品DBとして記憶している。

【0013】サービス機能部155は、顧客が持つ製品に対応する種々のサービスを提供する機能の実行を行うものであり、提供情報記憶部156は、顧客に対して提供することができる各種の情報を記憶している。また、情報制御部154は、情報・サービス提供装置15全体の制御、通信部153を介して接続されるユーザ側装置からの顧客情報の獲得、顧客に対する情報の提供、製品に対するサービスの実行等の制御を行う。この場合に提供される情報としては、例えば、製品の取り扱いマニュアル、不良情報、バージョンアップ情報、保守情報、注意情報、今後の新製品情報、アクセスしてきた顧客に対する値引き等の情報等であってよい。

【0014】図2、図3は前述のように構成される本発明の実施形態において、製品を購入した顧客と製品提供者側が持つ情報・サービス提供装置15との間での製品に対する所有者登録、解除の処理について説明する図であり、以下、これらの図面を参照して所有者登録、解除

の処理の概要を説明する。図示例は、製品がPCであるとしており、従って、図1により説明したように、このユーザが持つ製品は、表示部111、入力部112、通信部113、記憶部114を備えて構成されているものである。

【0015】図2(a)は、顧客であるAさんがPCを購入した後にそのPCの所有者登録を行う場合の処理イメージを示しており、顧客が製品であるPCの購入後電源スイッチを投入すると、製品は、それ自身でユーザに対してメーカ側が提供するサービスを利用するか否かの問い合わせを行う(1)。顧客がサービスを利用する旨の返答を行うと、製品は、他の製品の購入時等にすでに個人専用ページを開設しているかをユーザに問い合わせる(2)。顧客が個人専用ページが未開設である旨の返答を行うと、製品は、所有者の登録を行うことをユーザに依頼する(3)。ユーザが、この依頼により自分の名前、住所、ID情報、パスワード等を入力すると、製品は、登録ユーザの専用の顧客ページを作成してメーカ側のサーバにある図1により説明した情報・サービス提供装置15に対してアクセスを行い、顧客DBとしての顧客情報記憶部151内にAさんの専用ページを登録する(4)。製品は、その後、製品であるPCの記憶部に予め記録されている製品番号「XXXX」、または、その製品番号に対応する製品ホームページの製品DB内のアドレスをメーカ側のサーバに転送する(5)。メーカ側のサーバは、顧客製品から転送されてきた製品番号「XXXX」等を顧客DB内のAさん専用ページに登録すると共に、この専用ページから製品DB内の製品番号「XXXX」に対応する製品個別ページにリンクさせる(6)。次に、メーカ側のサーバは、製品DB内の製品個別ページに所有者「A」を登録する(7)。

【0016】以上により、顧客であるAさんは、PCを購入した後にそのPCの所有者登録を行うことができる。前述した(1)～(5)の処理は、Aさんと製品としてのPC内の図1に示した機能部とにより行われる処理であり、(6)、(7)の処理は、メーカ側のサーバで行われる処理である。なお、前述した処理において、顧客が入力するパスワードに代わって、指紋等の顧客自身の身体的な特徴情報を入力するようにしてもよい。

【0017】図2(b)は、顧客であるAさんがその後別の製品である同一メーカのPCを購入し、図2(a)による所有者の登録を行った後に、新たなPCについての所有者登録を行う場合の処理イメージを示している。この場合にも、顧客が製品である新たなPCの購入後電源スイッチを投入すると、前述した処理(1)、(2)の場合と同様な処理が行われて、他の製品の購入時等にすでに個人専用ページを開設しているかが問い合わせられるので、顧客が個人専用ページを開設済みである旨の返答を行うと、製品は、ID、パスワードの入力を行うことをユーザに依頼する(3)。ユーザがID情報、パスワー

ド等を入力すると、製品は、メーカ側のサーバにある図1により説明した情報・サービス提供装置15に対してアクセスを行い、顧客DBとしての顧客情報記憶部151内にすでに作成されているAさんの専用ページにアクセスする(4)。製品は、その後、製品であるPCの記憶部に予め記録されている製品番号「XXXX」、または、その製品番号に対応する製品ホームページの製品DB内のアドレスをメーカ側のサーバに転送する(5)。メーカ側のサーバは、顧客製品から転送されてきた製品番号「XXXX」等を顧客DB内のAさん専用ページに登録すると共に、この専用ページから製品DB内の製品番号「XXXX」に対応する製品個別ページにリンクさせ(6)、製品DB内の製品個別ページに所有者「A」を登録する(7)。

【0018】以上により、顧客であるAさんは、2台目のPCを購入した後にそのPCの所有者登録を行うことができる。この結果、Aさんの専用ページには、2つの製品の製品番号が登録され、また、2つの製品に対応する製品個別ページのそれぞれに所有者「A」が登録されたことになる。なお、この例のように、一人の顧客が複数の製品を所持することを登録した場合、情報・サービス提供装置は、その顧客に対して提供するサービスのグレードを変更すること、例えば、今後次の製品を購入する場合の値引き率を大きくする等の変更をすることができる。

【0019】図3(a)は、顧客であるAさんがその後、先に購入した製品番号「XXXX」を持つPCを中古市場に売却、または、他の人に譲渡し、図2(a)で行った所有者登録の解除を行う場合の処理イメージを示している。

【0020】この場合、製品番号「XXXX」を持つPCの所有者であるAさんは、メーカ側のサーバ内にある自分の専用ページにアクセスし、製品番号「XXXX」の所有権を譲渡したことを登録する(1)。メーカ側のサーバは、これにより、Aさんの専用ページの製品番号「XXXX」を削除し、製品DB内の製品番号「XXXX」に対応する製品個別ページとのリンクを解除して(2)、製品番号「XXXX」に対応する製品個別ページの所有者を「所有者未定」と登録する。

【0021】図3(b)は、Bさんが、Aさんが中古市場に売却した、あるいは、Aさんから譲渡された製品番号「XXXX」を手に入れ、そのPCの所有者登録を行う場合の処理イメージを示している。この場合、所有者登録の処理は、図2(a)で説明した場合と全く同様に行われ、メーカ側のサーバ内の顧客DB内にBさんの専用ページが新たに登録され、製品DB内の製品番号「XXXX」に対応する製品個別ページに所有者「B」が登録されることになる。この場合、製品個別ページに所有者履歴として、所有者の変更の履歴を登録しておくことができ、この履歴情報に基づいて、提供するサービスの

グレードを変更することも可能である。

【0022】図4、図5は製品を購入した顧客と製品提供者側が持つ情報・サービス提供装置15との間での製品に対する所有者登録、解除の処理の他の例について説明する図であり、以下、これらの図面を参照して所有者登録、解除の処理の他の例の概要を説明する。図示例の場合も、図2、図3で説明したと同様に、製品がPCであるとしている。

【0023】図4(a)、図4(b)、図5(a)、図5(b)で説明している内容は、図2(a)、図2

(b)、図3(a)、図3(b)の場合と同様である。図4(a)、図4(b)、図5(b)での所有者登録の処理で、図2(a)、図2(b)、図3(b)での所有者登録の処理と異なる点は、処理(1)で、製品が、それ自身でユーザに対してメーカ側が提供するサービスを利用するか否かの問い合わせを行った後、顧客がサービスを利用する旨の返答を行うと、PCの記憶部に予め記録されている製品番号、または、その製品番号に対応する製品ホームページの製品DB内のアドレスに基づいて、メーカ側のサーバの製品個別ページにアクセスし(2)、対応製品の所有者が未定となっているときに、引き続いて所有者の登録を行うようにした点であり、その他の処理は、全く同様に実行される。また、図5(a)に示す所有者登録の解除の処理は、図3(a)の場合と全く同様に実行される。

【0024】図6は製品を購入した顧客と製品提供者側が持つ情報・サービス提供装置15との間での製品に対するサービス利用登録の詳細な処理動作を説明するフローチャートであり、以下、これについて説明する。なお、後述する処理フローも含めて、クライアント側の処理が顧客であるユーザ側での処理であり、サーバ側処理が製品提供者側のサーバの情報・サービス提供装置での処理である。

【0025】(1)製品に電源が投入されると、製品は、自装置内の登録問い合わせフラグがONとなっているか否かをチェックし、フラグがONとなっていない場合、サービス利用登録を改めて行うか否かをユーザに問い合わせる。ユーザがサービス利用登録を改めて行うことを拒否した場合、ここでの処理を終了する。前述の登録問い合わせフラグは、予めONとされて製品に組み込まれており、製品を購入したユーザが最初に電源を投入して、この処理を行った後OFFにされる(ステップ601、602)。

【0026】(2)ステップ601のチェックでフラグがONとなっていた場合、あるいは、ステップ602でユーザがサービス利用登録を改めて行うことを要求した場合、製品の記憶部からサービス登録時の接続先を読み出し、通信部を介して接続を行う(ステップ603)。

【0027】(3)情報・サービス提供装置は、接続が行われると、サービス登録初期画面をユーザ側に送信

し、ユーザ側は、送られてきた初期画面を表示部に表示する。初期画面の中で、ユーザに対してサービス利用の登録を行うか否かを問い合わせ、ユーザがサービス利用登録を行うことを拒否した場合、ここでの処理を終了する(ステップ604~606)。

【0028】(4)ステップ606で、ユーザがサービス利用登録を行うことを要求した場合、すでにユーザが自分の専用ページを持っているか否かを問い合わせ、すでに専用の顧客ページを持っているとの入力があった場合、ユーザに入力部よりユーザID、パスワードを入力してもらう。サーバ側の情報・サービス提供装置は、顧客DB内のすでに開設されている顧客の専用ページを検索する(ステップ607~609)。

【0029】(5)ステップ607でユーザがまだ専用の顧客ページを持っていないとの入力があった場合、ユーザに入力部より必要な情報、例えば、ユーザの氏名、住所、ID、パスワード等を入力してもらう。サーバ側の情報・サービス提供装置は、顧客DB内に顧客の専用ページを開設する(ステップ610~611)。

【0030】(6)ユーザ側の製品は、自製品の記憶部から製品個別ページの接続先の情報を読み出してこれを送信し、製品個別ページにアクセスする。サーバ側装置は、これにより、顧客専用ページと製品個別ページとの間に相互にリンクを張る(ステップ612、613)。

【0031】(7)サーバ側装置は、製品個別ページの情報に基づいて顧客専用ページにサービスメニューを追加し、顧客専用ページの接続先をユーザ側に送信する(ステップ614、615)。

【0032】(8)ユーザ側装置は、製品の記憶部に顧客専用ページの接続先を記録し、この処理が登録問い合わせフラグがONとなっていたことにより開始された場合、登録問い合わせフラグをOFFとする(ステップ616、617)。

【0033】(9)サーバ側装置は、サービス登録終了画面をユーザ側に送信し、ユーザ側装置である製品は、受け取った終了画面を表示部に表示し、処理を終了する(ステップ618、619)。

【0034】図7は顧客がサービス利用の登録を行った後、提供されるサービスを利用する場合の詳細な処理動作を説明するフローチャートであり、以下、これについて説明する。

【0035】(1)ユーザ側は、製品の記憶部から顧客専用ページの接続先の情報を読み出し、通信部を介してサーバ側装置との接続を行う。サーバ側装置は、これにより、サービス利用初期画面をユーザ側に送信し、ユーザ側装置は、送られてきたサービス利用初期画面を表示部に表示する(ステップ701~703)。

【0036】(2)ユーザが、表示されている初期画面による要求に従って入力部からID、パスワードの入力を行うと、サーバ側装置は、ユーザ側から送られてきた

顧客専用ページのID、パスワードの確認を行い、確認できたら顧客専用ページのサービスメニューをユーザ側に送信する（ステップ704～706）。

【0037】（3）ユーザ側では、製品の表示部にサービスメニューを表示する。ユーザがこのメニューから受けたサービスを選択すると、その情報がサーバ側装置に送信され、サーバ側装置は、選択されたサービスに関する情報をユーザ側に送り、または、要求された機能の提供に必要な情報をユーザ側に送信する（ステップ707～709）。

【0038】（4）ユーザ側装置である製品は、表示部にサーバ側から送られてきた提供情報あるいは機能の提供に必要な情報を表示する。ユーザは、提供情報を利用し、提供された機能を利用する。引き続き別のサービスを利用したい場合、ユーザがその旨の入力を行えば、ステップ707のサービスメニューの表示に戻ってサービスを受ける処理を続けることができる。また、そうでない場合、この処理を終了する（ステップ710、711）。

【0039】図8は顧客がサービス利用の登録を行った後、サービスの利用を解消する場合の詳細な処理動作を説明するフローチャートであり、以下、これについて説明する。

【0040】（1）ユーザ側が、製品の記憶部から顧客専用ページの接続先の情報を読み出し、通信部を介してサーバ側装置との接続を行い、顧客専用ページのサービスメニューをユーザ側に送信して、ユーザ側の製品の表示部にサービスメニューを表示するまでの処理は、図7により説明したステップ701～707での処理と同一である（ステップ801～807）。

【0041】（2）ユーザは、表示されたメニューの中から「製品××××に関するサービス利用解消」を選択する。その情報はサーバ側装置に送信され、サーバ側装置は、製品個別ページの情報に基づいて、その製品に対する顧客専用ページでのサービスメニューを削除する（ステップ808、809）。

【0042】（3）サーバ側装置は、顧客専用ページと製品個別ページとの間に張られていたリンクを解消し、その製品個別ページに「所有者未定」を格納する（ステップ810、811）。

【0043】（4）ユーザ側装置は、サービス利用の解消の対象となる製品がまだ手元にあれば、製品の記憶部から顧客専用ページの接続先を消去し、登録問い合わせフラグをONとする（ステップ812、813）。

【0044】（5）サーバ側装置は、サービス利用解消の終了画面をユーザ側に送信し、ユーザ側装置である製品は、受け取った終了画面を表示部に表示し、処理を終了する（ステップ814、815）。

【0045】前述したサービス利用の解消の処理は、サービス利用の解消の対象となる製品が手元にない場合、

顧客が有する他の製品からのサーバへのアクセスによっても行うことができる。但し、この場合、ステップ812での製品の記憶部から顧客専用ページの接続先を消去する処理、及び、ステップ813での登録問い合わせフラグをONとする処理は行うことができない。

【0046】図9は顧客がサービス利用の登録を行った後、提供されるサービスを利用する場合の詳細な処理動作の他の例を説明するフローチャートであり、以下、これについて説明する。

【0047】（1）ユーザ側は、製品の記憶部から顧客専用ページの接続先の情報、ID、パスワードを読み出して、通信部を介してサーバ側装置との接続を行い、ID、パスワードをサーバ側装置に送信する（ステップ901）。

【0048】（2）サーバ側装置は、ユーザ側から送られてきた個別ページに対するID、パスワードの確認を行い、確認できたら顧客専用ページのサービスメニューをユーザ側に送信する（ステップ902）。

【0049】（3）その後、図7により説明したステップ707～711と同様の処理、すなわち、ユーザ側の製品の表示部にサービスメニューを表示し、ユーザがサービスを利用するまでの処理を行って処理を終了する（ステップ903～907）。

【0050】図10は顧客がサービス利用の登録を行った後、提供されるサービスを利用する場合の詳細な処理動作のさらに他の例を説明するフローチャートであり、以下、これについて説明する。

【0051】（1）まず、ユーザ側と製品提供側との間で、図7により説明したステップ701～705までの処理と同様な処理、すなわち、ユーザ側が、通信部を介してサーバ側装置との接続を行い、サーバ側装置が、ユーザ側から送られてきた顧客専用ページのID、パスワードの確認を行う処理を行う（ステップ1001～1005）。

【0052】（2）ユーザ側装置は、サーバ側装置でのID、パスワードの確認の後、製品の記憶部から製品個別ページの接続先、製品個別ページのID、パスワードを読み出して、通信部を介して製品個別ページに対する接続を行う（ステップ1006）。

【0053】（3）サーバ側装置は、ユーザ側から送られてきた製品個別ページのID、パスワードの確認を行い、その確認後、顧客専用ページまたは製品個別ページのサービスメニューをユーザ側に送信する（ステップ1007）。

【0054】（4）その後、図7により説明したステップ707～711と同様の処理、すなわち、ユーザ側の製品の表示部にサービスメニューを表示し、ユーザがサービスを利用するまでの処理を行って処理を終了する（ステップ1008～1012）。 前述で説明した図10の処理は、製品提供側のサーバが、ユーザのIDと

製品のIDとの両方を確認してサービスを提供しているので、製品提供側は、サービスの利用毎に、製品が実際に生きていることを確認することができ、製品の利用状況をモニタリングすることができる。

【0055】図11は顧客がサービス利用の登録を行った後、サービスの利用を解消する場合の詳細な処理動作の他の例を説明するフローチャートである。この例は、製品が盗難にあい、これを登録すると共にサービスの利用を解消する処理を行うものであり、以下、これについて説明する。

【0056】(1) ユーザ側は、サービスを受ける製品が無くなっているのを、別の記憶媒体、例えば、別の製品の記憶部から顧客専用ページの接続先の情報を読み出し、通信部を介してサーバ側装置との接続を行う(ステップ1101)。

【0057】(2) その後のサーバ側装置が顧客専用ページのサービスメニューをユーザ側に送信して、ユーザ側の製品の表示部にサービスメニューを表示するまでの処理は、図7により説明したステップ702～707での処理と同様に行われる(ステップ1102～1107)。

【0058】(3) ユーザは、表示されたメニューの中から「製品××××に関する盗難届け提出」を選択する。その情報はサーバ側装置に送信され、サーバ側装置は、顧客専用ページと製品個別ページとの間に張られていたリンクを解消する(ステップ1108、1109)。

【0059】(4) サーバ側装置は、さらに、製品個別ページに「盗難届け有り」と登録して「盗難届け提出」終了画面をユーザ側に送信する。ユーザ側装置は、受け取った終了画面を表示部に表示し、処理を終了する(ステップ1110～1112)。

【0060】図12、図13は製品を他の人から入手した、あるいは、不正に入手した顧客と製品提供者側が持つ情報・サービス提供装置15との間での製品に対するサービス利用登録の詳細な処理動作を説明するフローチャートであり、以下、これについて説明する。

【0061】(1) ユーザ側での製品への電源の投入からサーバ側の情報・サービス提供装置が顧客DB内に顧客の専用ページを開設し、ユーザ側がの製品が、自製品の記憶部から製品個別の製品ページの接続先の情報を読み出してこれを送信して製品個別ページにアクセスする処理までは、図6により説明したステップ601～612の処理と同様に行われる(ステップ1201～1212)。

【0062】(2) サーバ側装置は、製品個別ページへのアクセスがあると、製品個別ページに盗難届けが登録されているか否かをチェックし、盗難届けが登録されていない場合、その製品が真正に取得されたものとして、図6により説明したステップ613～619の処理と同

様に、顧客専用ページと製品個別ページとの間に相互にリンクを張り、利用登録の処理を行う(ステップ1213～1220)。

【0063】(3) ステップ1213のチェックで製品個別ページに盗難届けが登録されていた場合、サーバ側装置は、アクセスを行ってきた製品が不正に取得されたものであるとし、盗難届けがあった製品に関して接続要求があったことと、その際に登録された顧客情報及び接続を要求してきた製品のアドレス等とを関係部所に連絡する(ステップ1221)。

【0064】(4) さらに、サーバ側装置は、ユーザ側装置に対して、「本製品に関するサービスはご利用できません」というメッセージを送信し、ユーザ側装置が、その表示部に送られてきたメッセージを表示して処理を終了する(ステップ1222、1223)。

【0065】

【発明の効果】以上説明したように本発明によれば、製品を販売した後、製品提供者側が、途中の中間販売店の有無に係わりなく確実に製品のエンドユーザに関する情報を獲得、管理することができ、製品の利用者が、従来の葉書等のアンケートに答える等の場合より高いサービスを受けることができる。また、本発明によれば、製品の保証書を紛失している場合にも、保証残余期間の保証サービスを提供することができ、あるいは、中古品を購入した顧客に対しても、確実な保守サービスを提供することができる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の一実施形態による販売促進・保守サービスシステムの構成を示すブロック図である。

【図2】製品に対する所有者登録、解除の処理について説明する図(その1)である。

【図3】製品に対する所有者登録、解除の処理について説明する図(その2)である。

【図4】製品に対する所有者登録、解除の処理の他の例について説明する図(その1)である。

【図5】製品に対する所有者登録、解除の処理の他の例について説明する図(その2)である。

【図6】製品を購入した顧客が製品に対するサービス利用登録を行う詳細な処理動作を説明するフローチャートである。

【図7】顧客がサービス利用の登録を行った後、提供されるサービスを利用する場合の詳細な処理動作を説明するフローチャートである。

【図8】顧客がサービス利用の登録を行った後、サービスの利用を解消する場合の詳細な処理動作を説明するフローチャートである。

【図9】顧客がサービス利用の登録を行った後、提供されるサービスを利用する場合の詳細な処理動作の他の例を説明するフローチャートである。

【図10】顧客がサービス利用の登録を行った後、提供

されるサービスを利用する場合の詳細な処理動作のさらに他の例を説明するフローチャートである。

【図11】顧客がサービス利用の登録を行った後、サービスの利用を解消する場合の詳細な処理動作の他の例を説明するフローチャートである。

【図12】製品を他の人から入手した、あるいは、不正に入手した顧客が製品に対するサービス利用登録を行う詳細な処理動作を説明するフローチャート（その1）である。

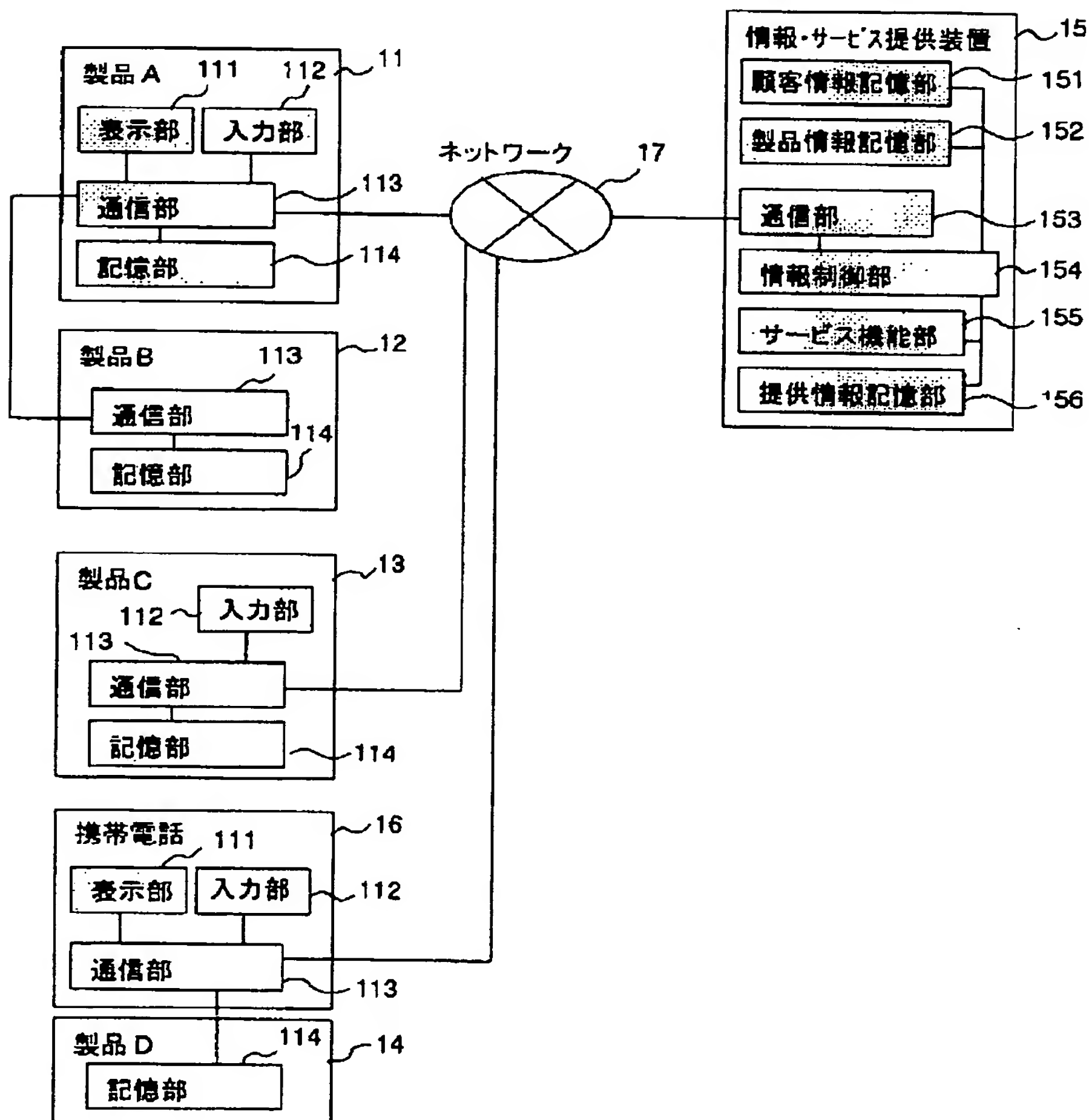
【図13】製品を他の人から入手した、あるいは、不正に入手した顧客が製品に対するサービス利用登録を行う詳細な処理動作を説明するフローチャート（その2）である。

【符号の説明】

- 11～14 製品A～D
- 15 情報・サービス提供装置
- 16 携帯電話
- 17 ネットワーク
- 111 表示部
- 112 入力部
- 113、153 通信部
- 114 記憶部
- 151 顧客情報記憶部
- 152 製品情報記憶部
- 154 情報制御部
- 155 サービス機能部
- 156 提供情報記憶部

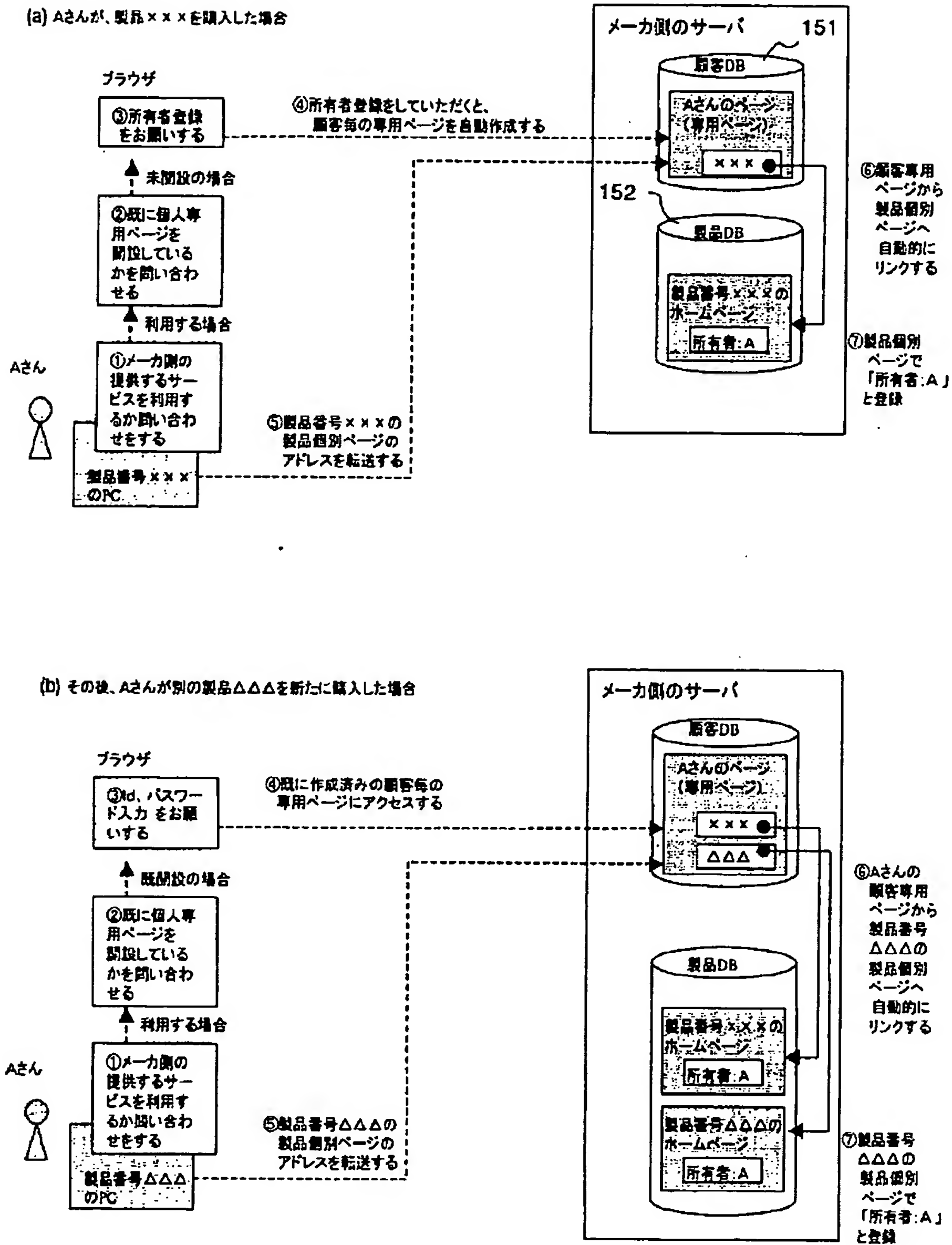
【図1】

図1



【図2】

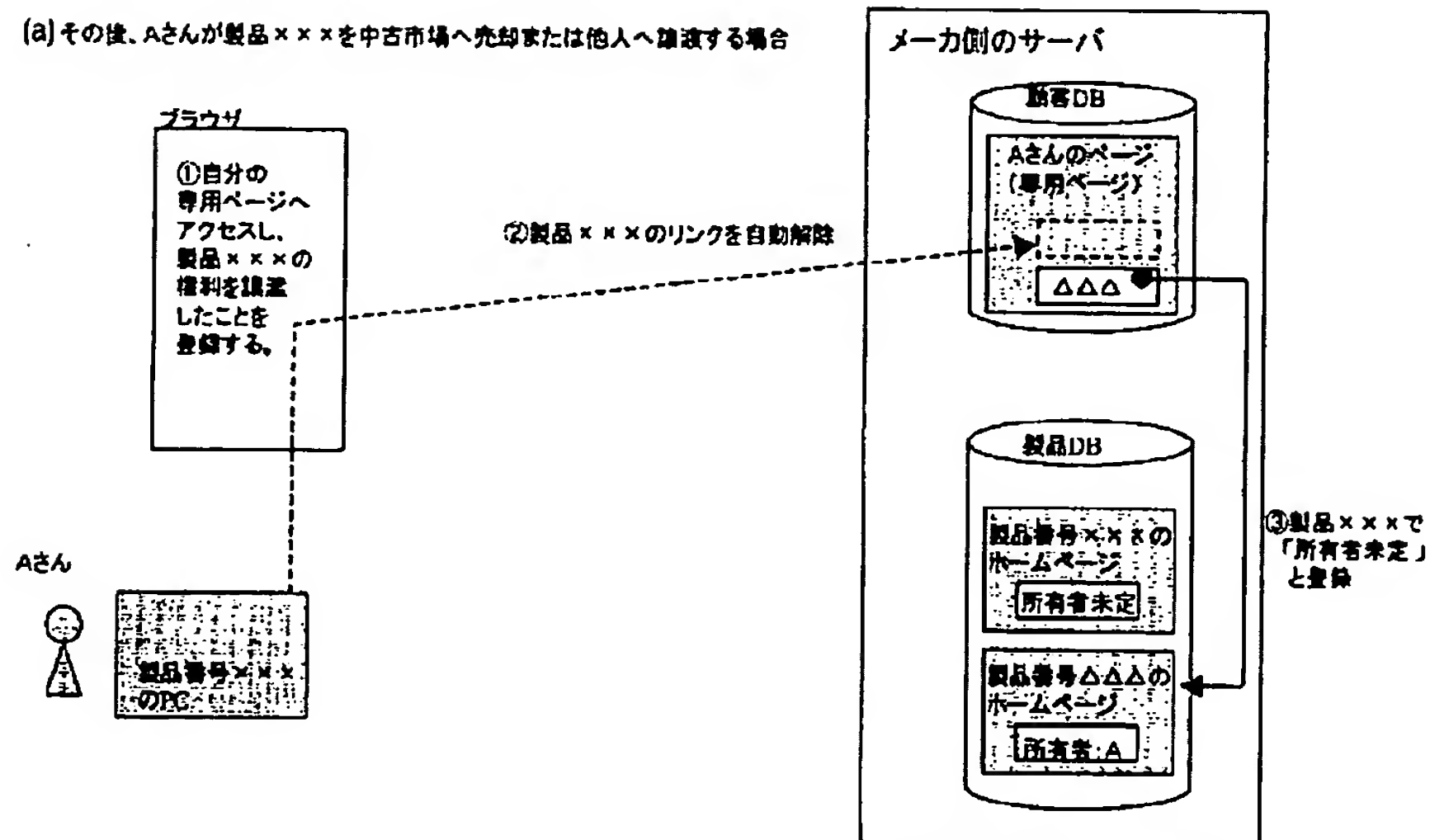
図2



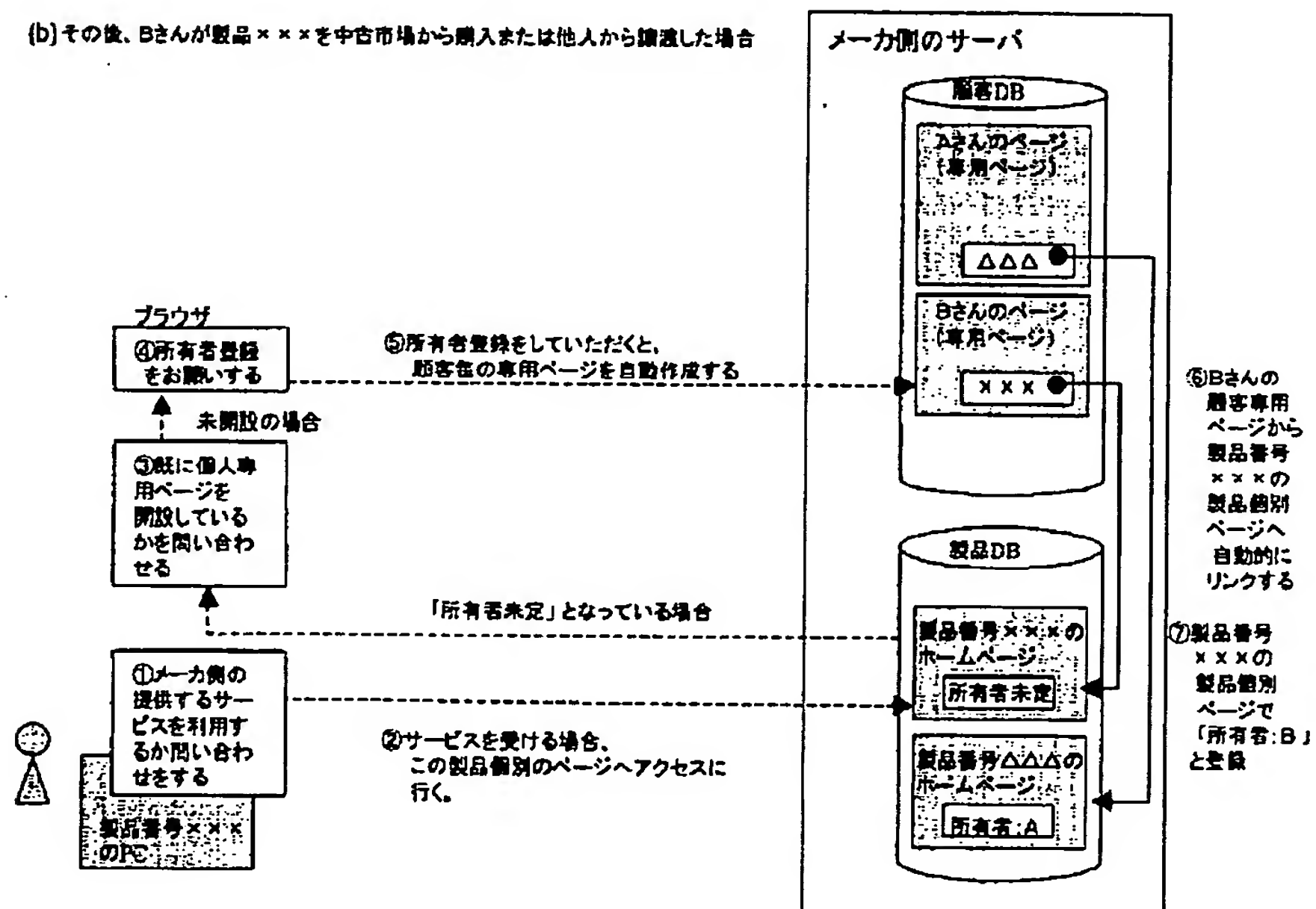
【図3】

図3

(a) その後、Aさんが製品×××を中古市場へ売却または他人へ譲渡する場合

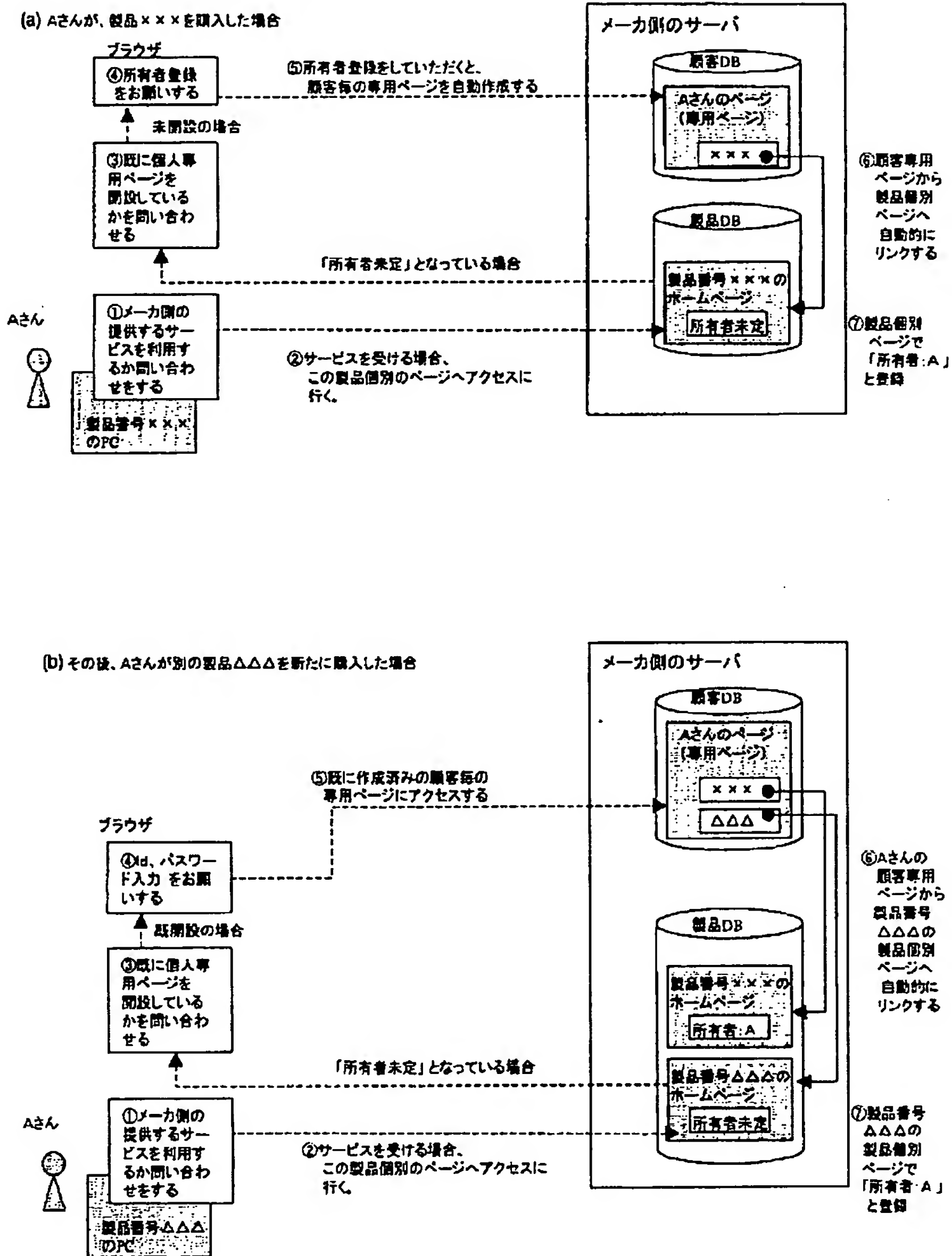


(b) その後、Bさんが製品×××を中古市場から購入または他人から譲渡した場合



【図4】

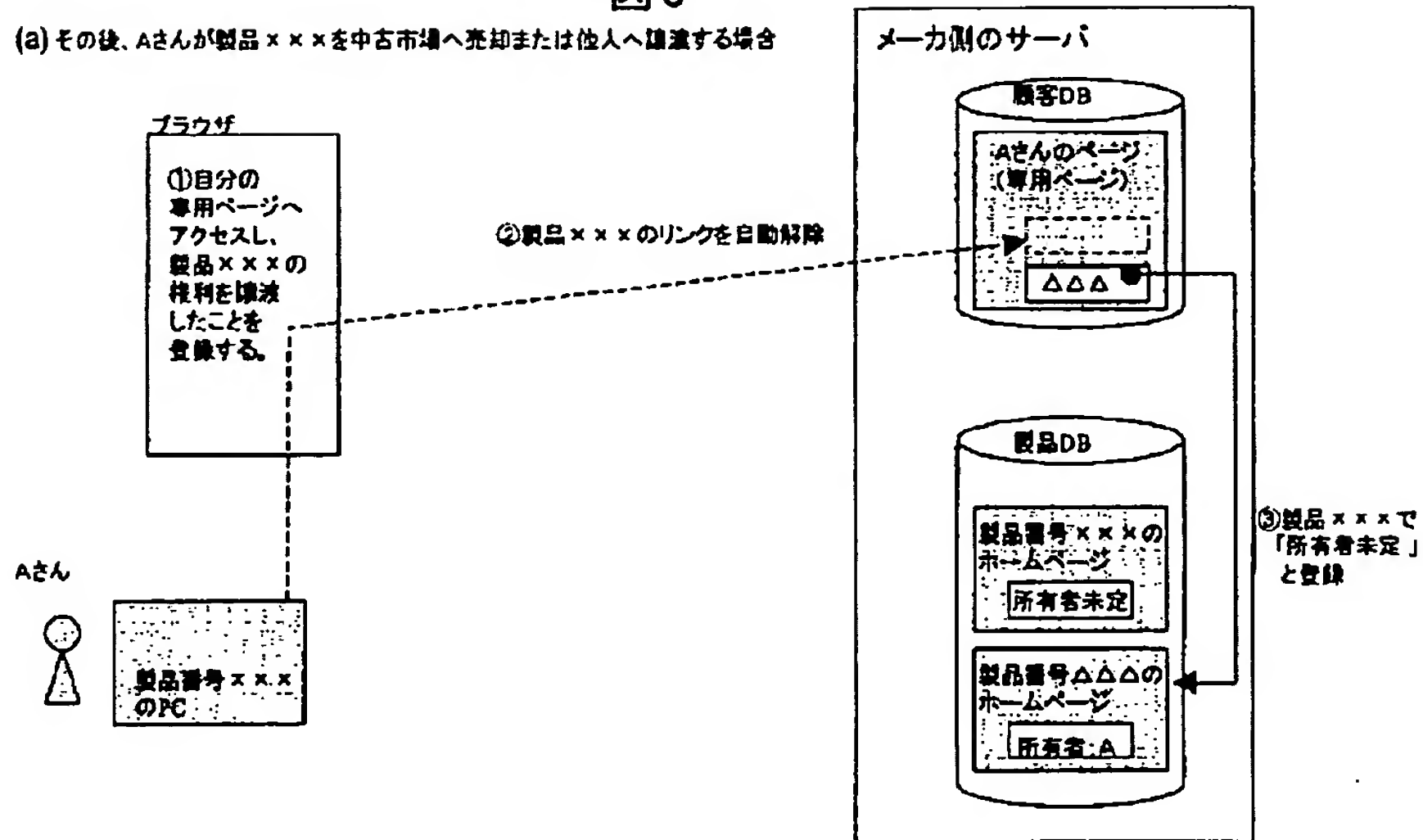
図4



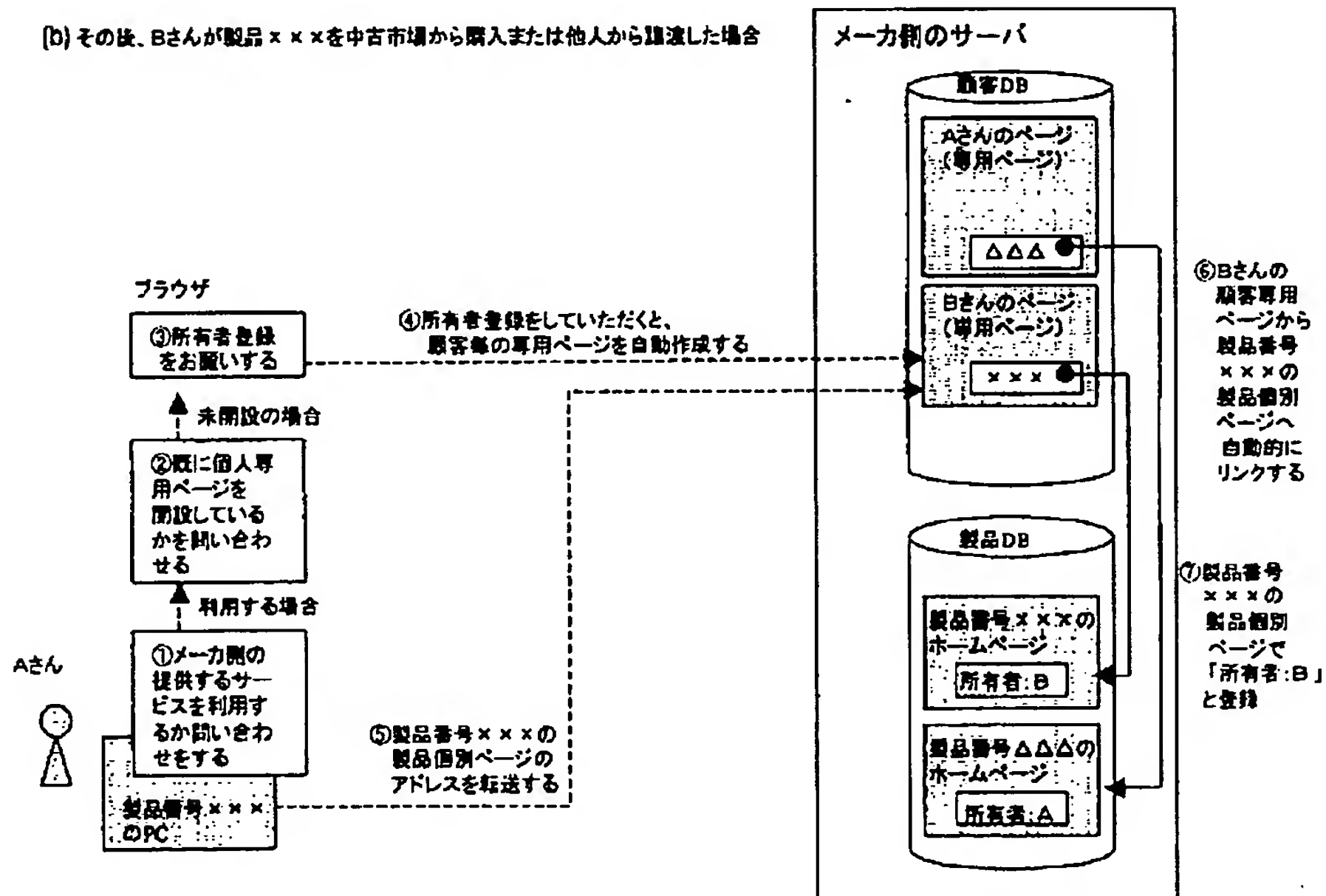
【図5】

図5

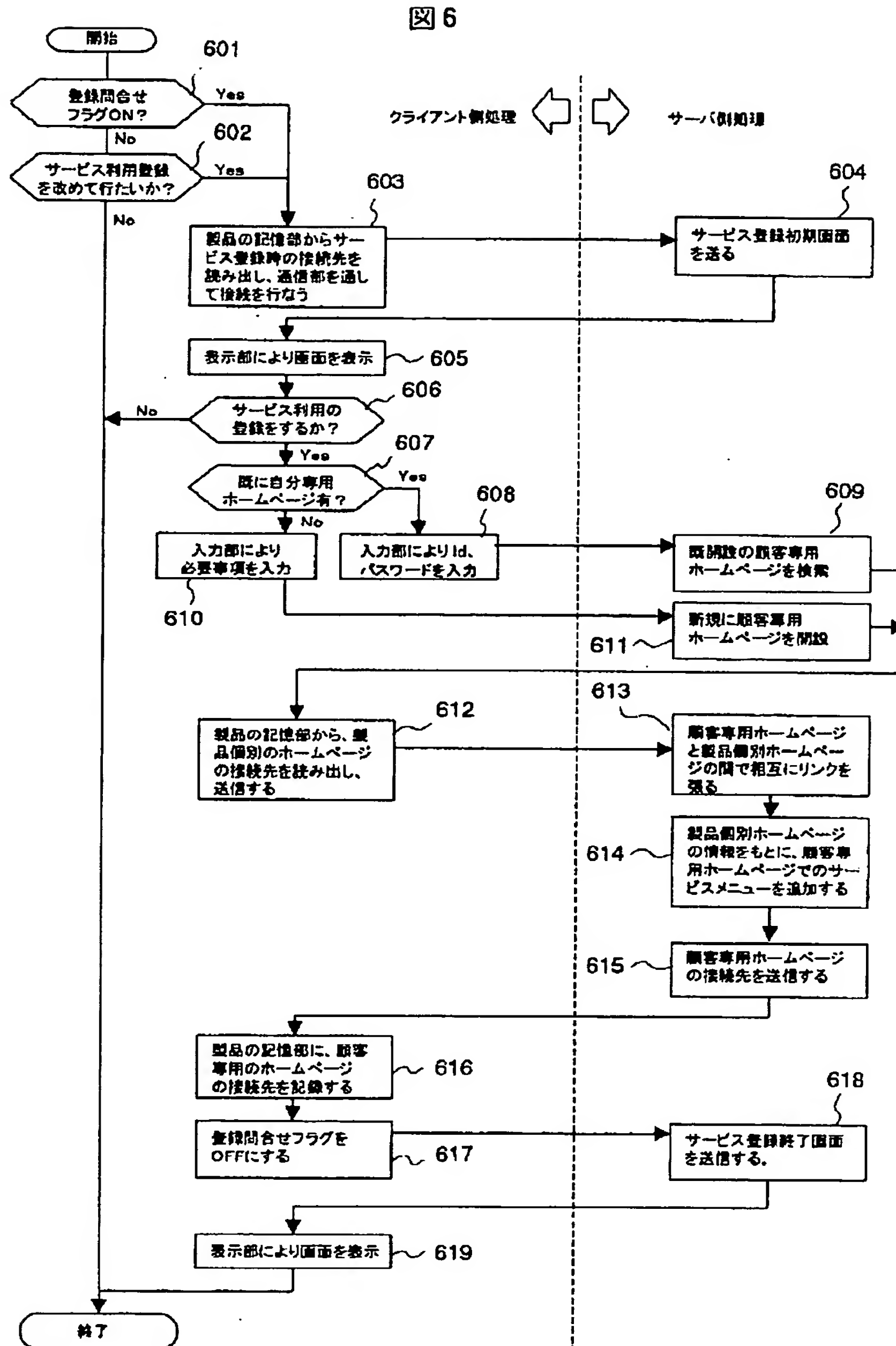
(a) その後、Aさんが製品×××を中古市場へ売却または他人へ譲渡する場合



(b) その後、Bさんが製品×××を中古市場から購入または他人から譲渡した場合

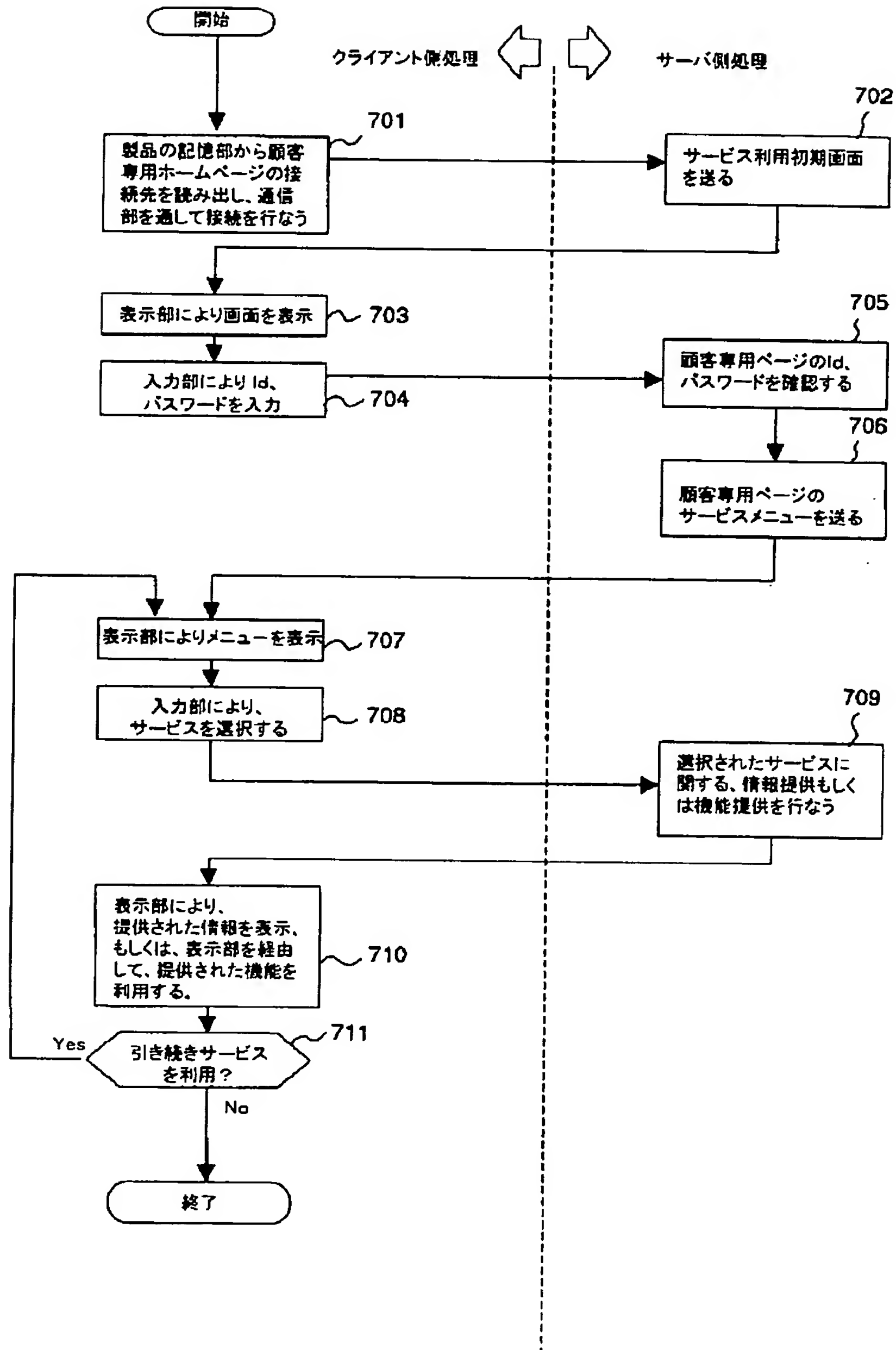


【図6】

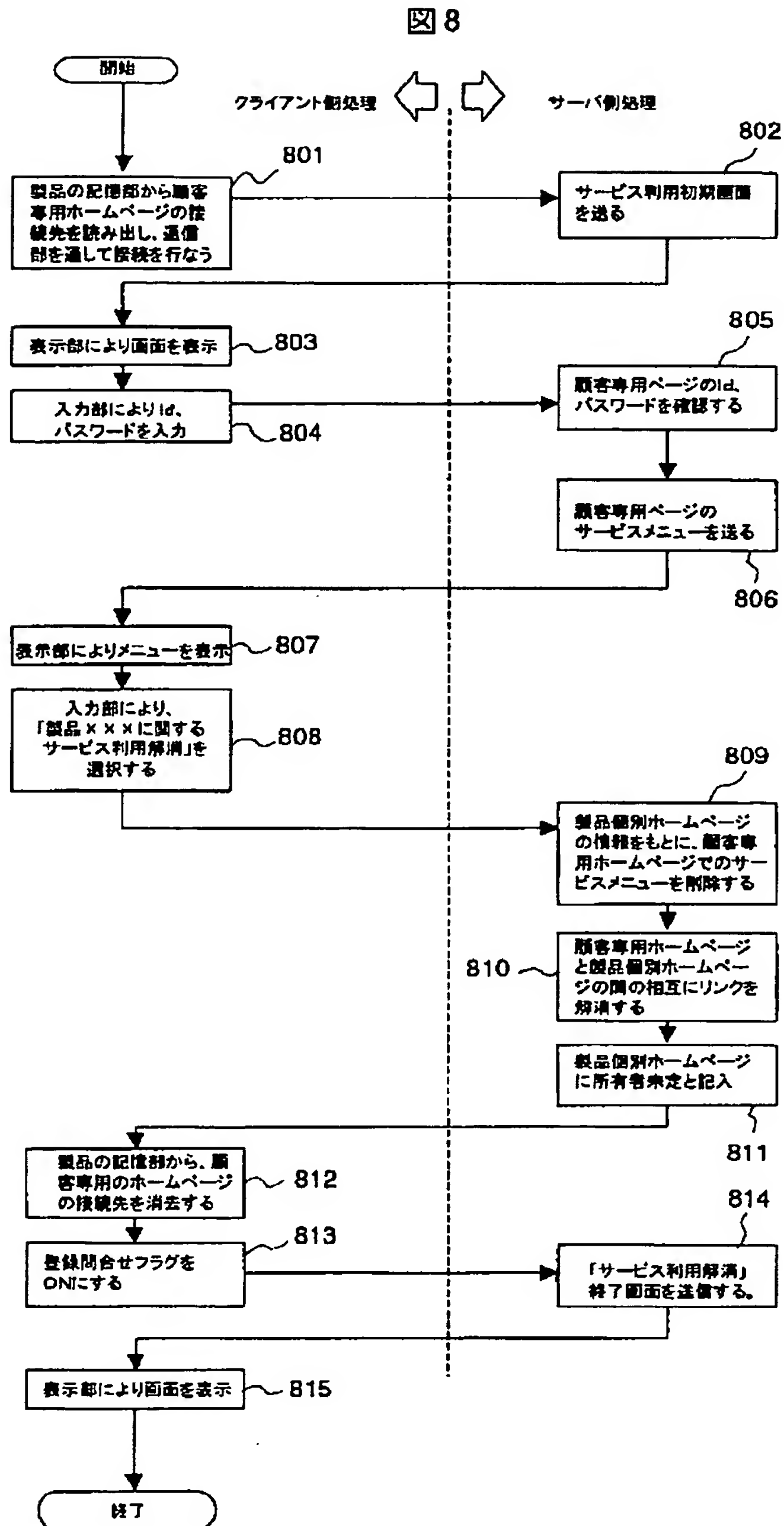


【図7】

図7

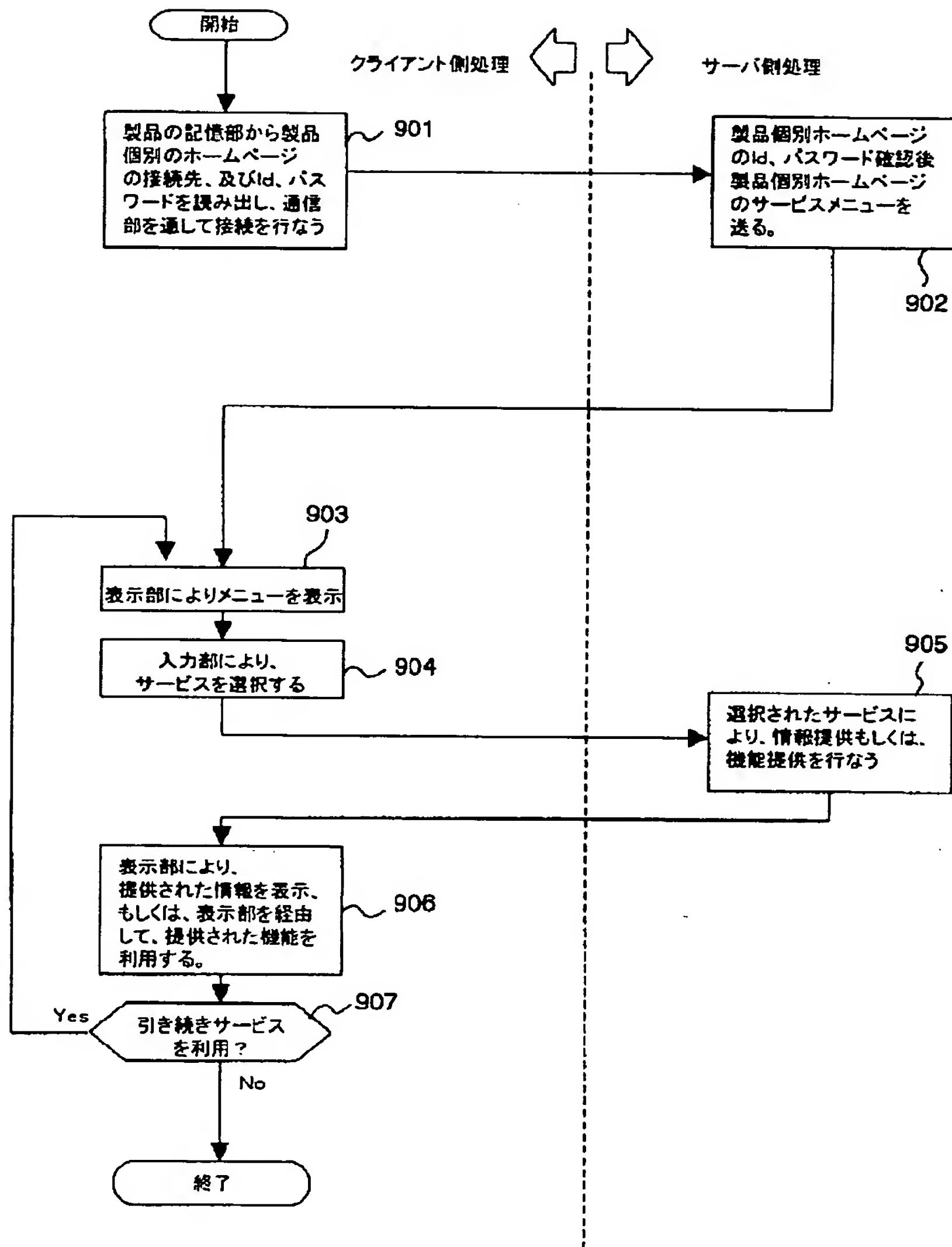


【図8】



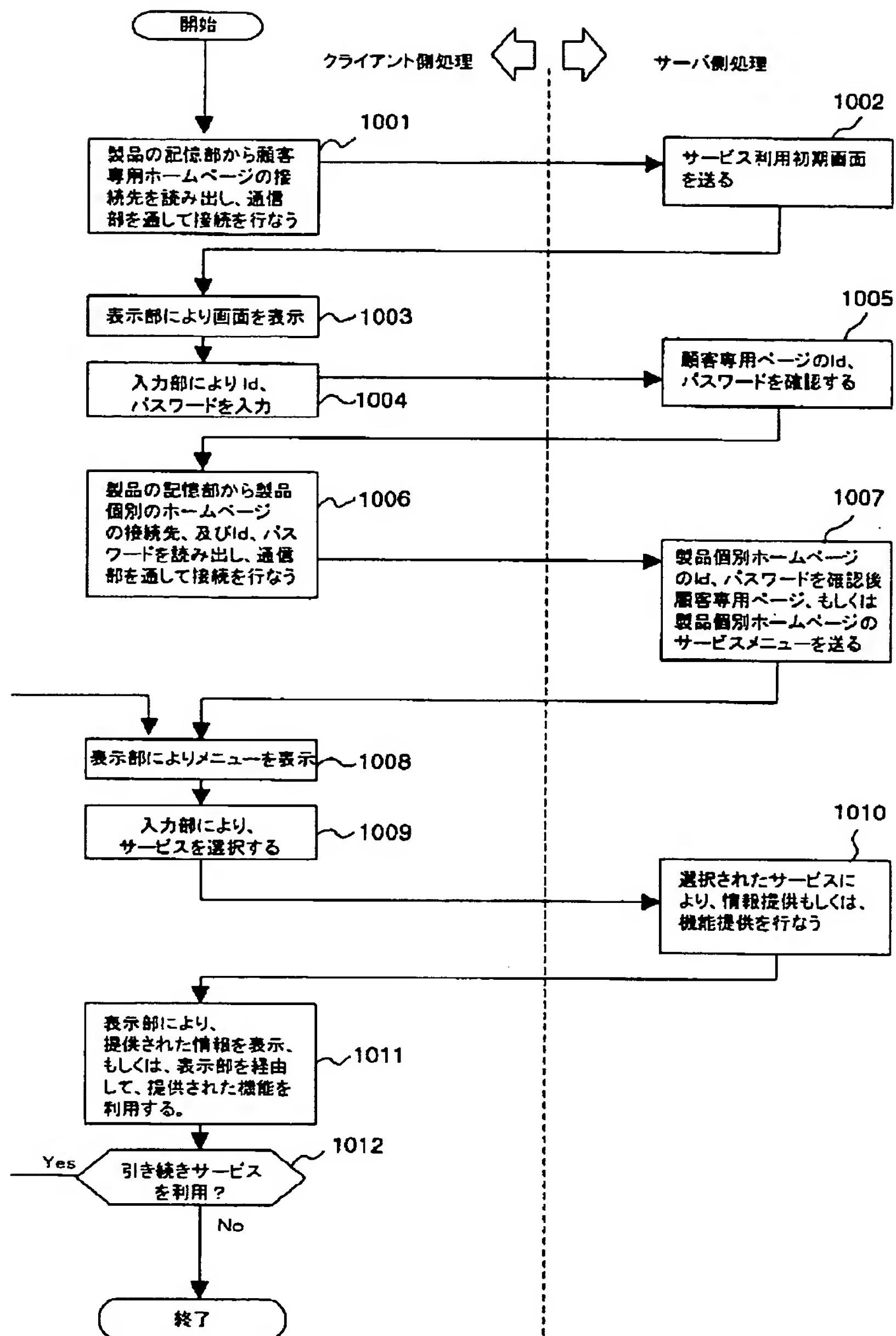
【図9】

図9



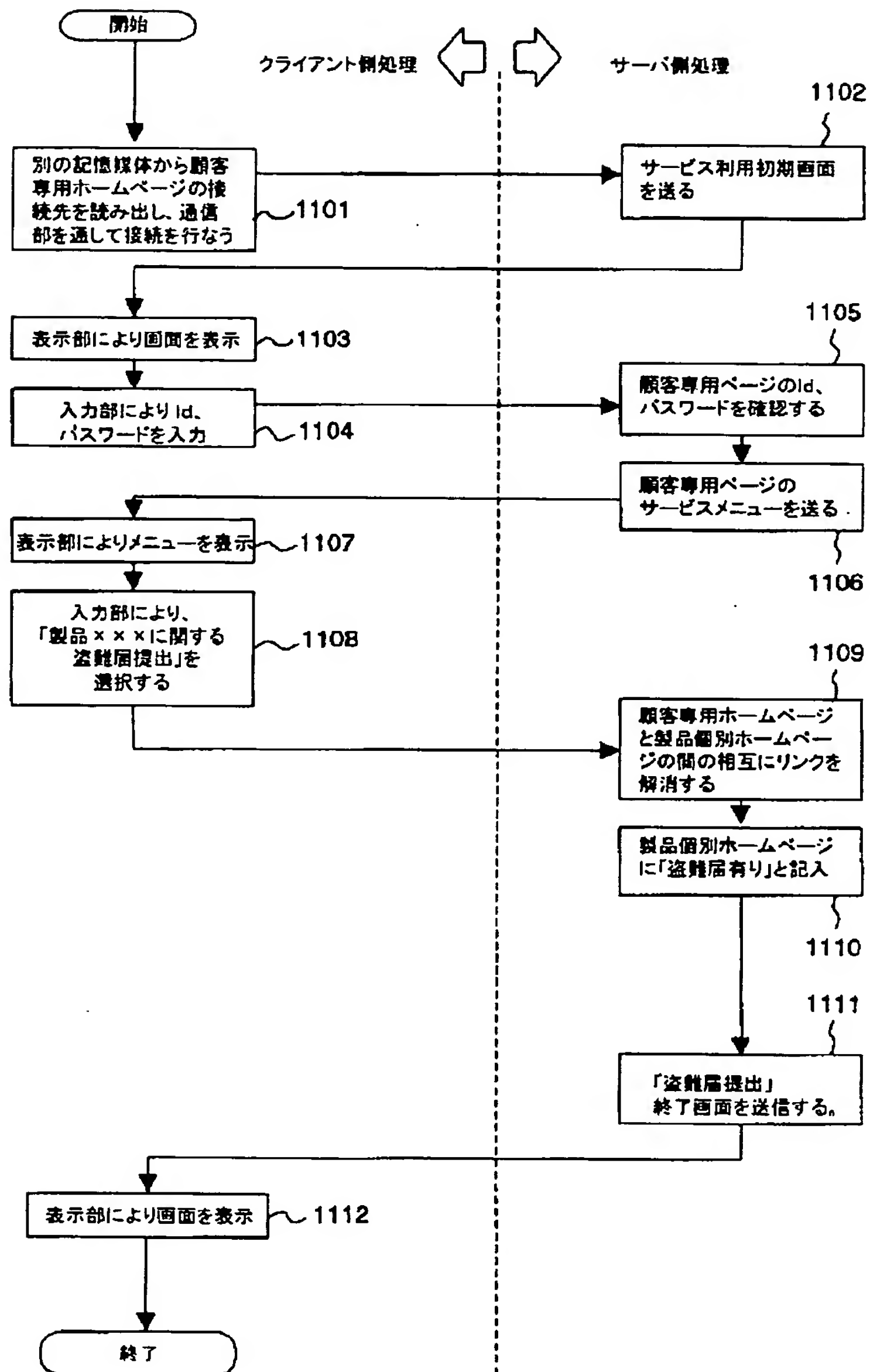
【図10】

図10



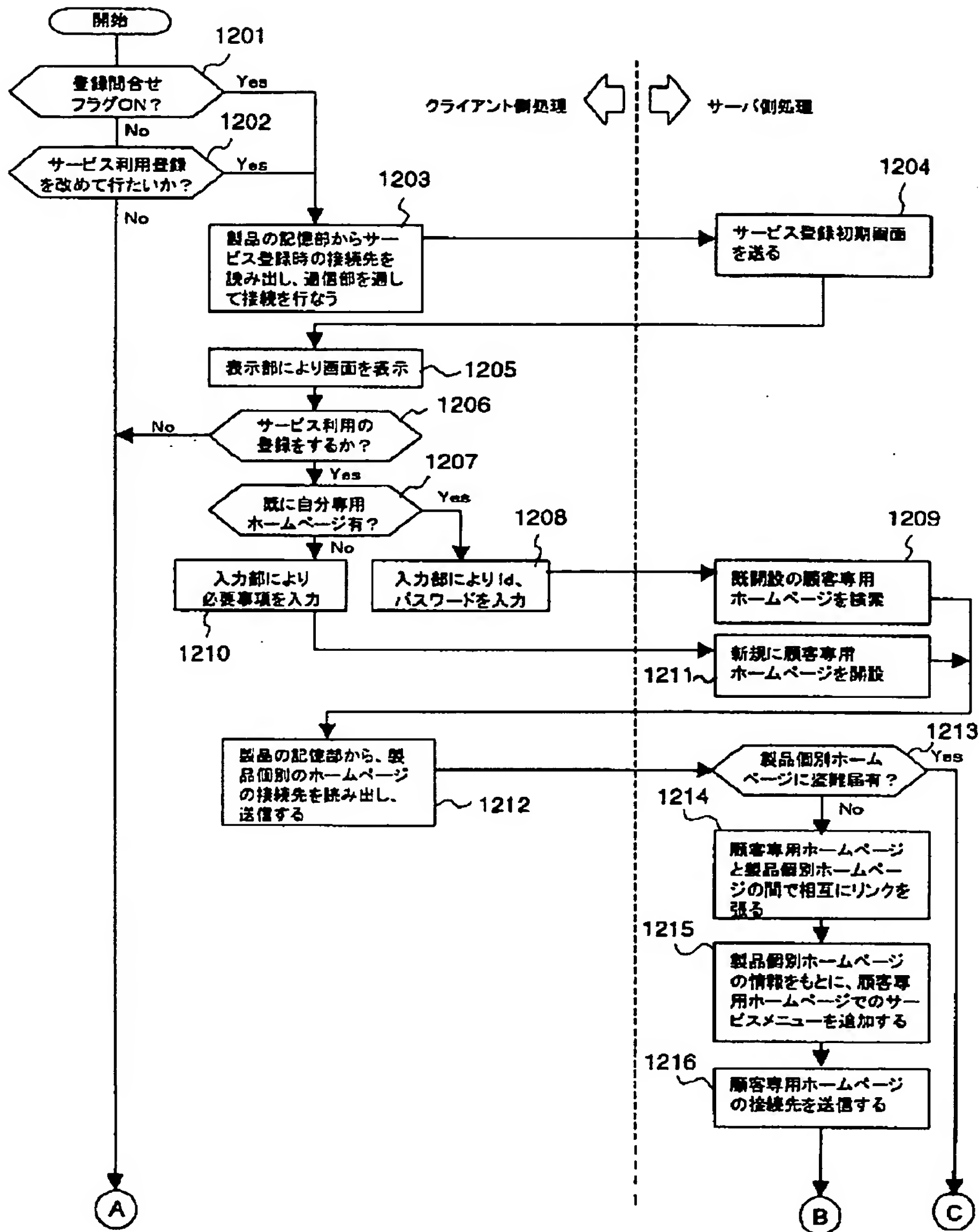
【図11】

図11



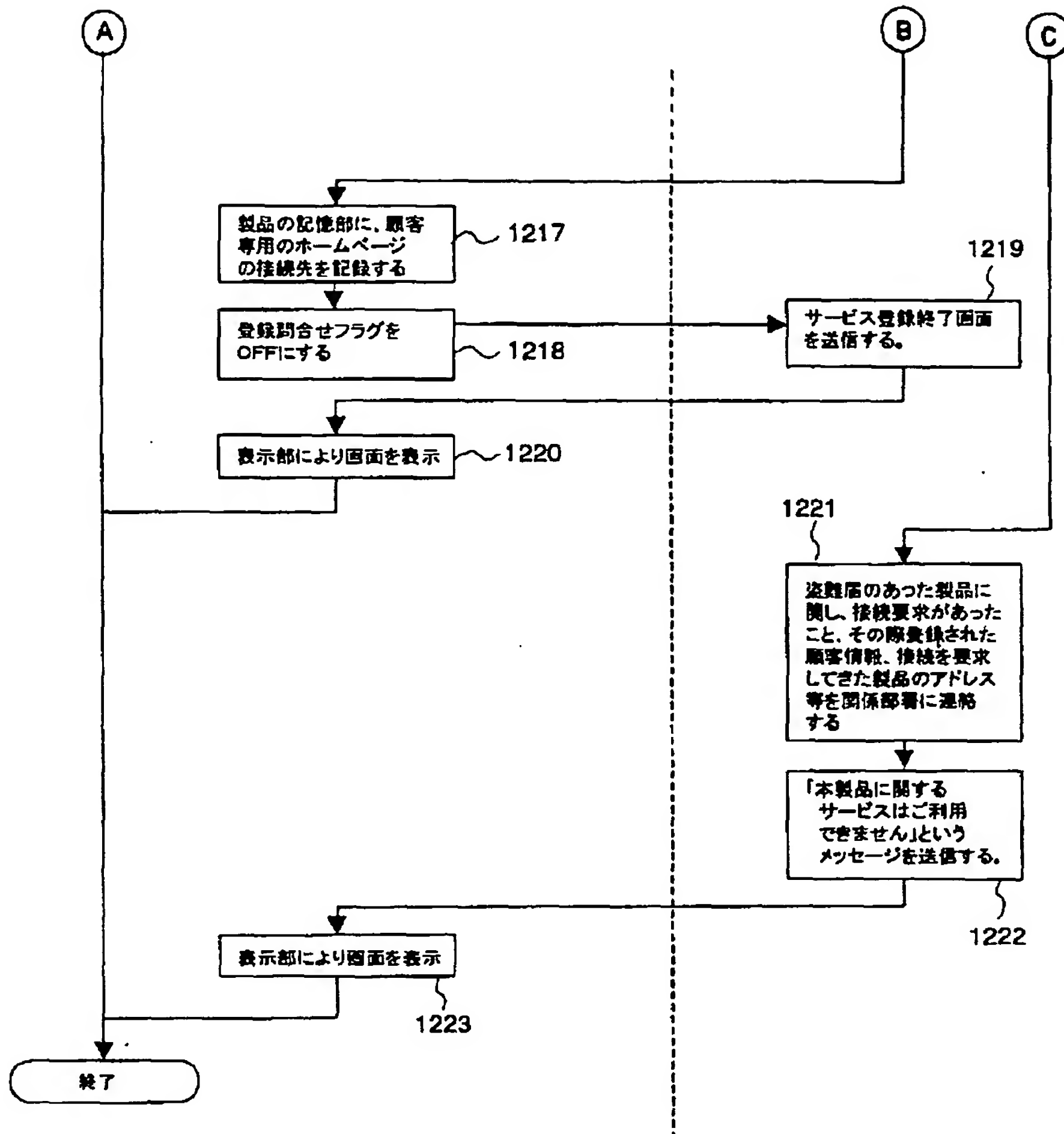
【図12】

図12



【図13】

図13



フロントページの続き

(72)発明者 千葉 恭治
 神奈川県海老名市下今泉810番地 株式会
 社日立製作所PC事業部内
 (72)発明者 築島 隆尋
 神奈川県横浜市戸塚区吉田町292番地 株
 式会社日立製作所生産技術研究所内

Fターム(参考) 5B049 AA02 BB07 BB11 CC00 CC05
 CC10 DD01 DD05 EE05 FF00
 FF09 GG02 GG04 GG06 GG07
 5B085 AA01 AE01 BC00 BE01 CA01
 CE03